MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División de Operaciones	**Área:**	Área Servicios al Negocio
Código del Cargo:	3018.24	**Código del Puesto:**	3018
Categoría:	22	**Nombre del Puesto:**	Jefe Área 1
Nombre del Cargo:	Jefe Área Servicios al Negocio	**Reporta a:**	Jefe División de Operaciones
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales de planeamiento, coordinación, control y supervisión de las actividades relacionadas con el canje, aplicación de planillas de pago automático de salarios, ahorros programados, pagos de servicios conectividad, Punto BP, trámites legales, atención de solicitudes de diferentes entes de gobierno, débitos y créditos realizados por la plataforma del Sistema Nacional de Pagos Electrónicos, gestión de cuentas corrientes y cheques, recaudación de derechos de circulación, convenios (SIRECO), mantenimiento de las operaciones dadas en garantía al Banco Centroamericano de Integración Económica. Direccionar las actividades hacia el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas. Asimismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente, brindar apoyo en lo que solicite en concordancia con la normativa y valores institucionales.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1.Planear, organizar, supervisar, controlar y evaluar el desarrollo e implementación de las actividades asignadas al área para que se cumplan los planes de trabajo, proponer las acciones que se consideren adecuadas para lograr la eficiencia de los procesos.
			2. Revisar y autorizar cuando corresponda, el trámite de los informes realizados por la Unidad de Servicios, relacionados con la Cartera de Operaciones de Crédito, dadas en Garantía al Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE).
			3.Asignar y supervisar la ejecución de estudios y actividades técnicas-profesionales, llevados acabo por el personal a su cargo, con el objetivo de controlar el cumplimiento.
			4.Planear, controlar y dar seguimiento a la elaboración y correcta ejecución del Plan Anual Operativo (PAO) y el Cuadro de Mando Integral (CMI), planeación presupuestaria del Área.
			5.Definir los indicadores de medición mediante los cuales se realizará el proceso de evaluación del desempeño del personal del Área.
			6.Preparar y presentar los informes sobre avances y comportamiento del desarrollo general de los proyectos o procesos del Área, investigaciones, los trabajos realizados y el grado de cumplimiento del Plan Anual Operativo (PAO) y Presupuesto del Área.
			7.Realizar y fiscalizar los trámites de contratación asignados al Área con la finalidad de validar que se cumplan con todas las condiciones requeridas en la elaboración y el proceso de ejecución se cumpla según lo establecido en el contrato.
			8.Revisar y autorizar cuando corresponda, los cierres contables diarios, de Conectividad; Ahorros Programados; Pago de Salarios ; Marchamos, entre otros.
			9.Revisar y firmar oficios e informes dados en respuesta a causas: penales, judiciales; embargos, pensiones, además de la: Contraloría General de la República, Procuraduría General de la República, Tribunal Supremo de Elecciones, entre otros.
			10.Atender los requerimientos especiales encomendados por instancias superiores, consultas de las diferentes dependencias y asistir a las sesiones de trabajo que correspondan, sobre aspectos relacionados con la materia de internacional.
			11.Atender a los clientes internos y/o externos por la vía que corresponda con las dudas o inquietudes que se les presente con el servicio con la finalidad de orientarles respecto a la solución de cada caso particular.
			12. Revisar y autorizar cuando corresponda, el trámite de los Informes realizados por la Unidad de Servicios, relacionados con la Administración de los Sistemas SIRECO Convenios y SIRECO Contratos.
			13. Valorar y autorizar la creación y actualización de la Normativa y Procedimientos relacionados con la operativa del Área.
			14.Supervisar y atender el suministro oportuno de la información que requieran los entes supervisores internos y externos de manera que se realicen los procesos de evaluación y seguimiento requeridos e implementar las recomendaciones establecidas.
			15.Controlar la administración del personal del Área en la distribución de cargas de trabajo, pago de tiempo extraordinario, viáticos, vacaciones, asistencia, incapacidades, constancias salariales, suplencias, evaluación de desempeño, cierre de brechas competenciales, diagnostico de necesidades de capacitación, entre otros.
			16.Participar en las distintas comisiones, reuniones o procesos requeridos con el objetivo de brindar aportes respecto a la materia de especialidad.
			17.Cumplir con la calidad y los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			18.Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
			19.Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			20.Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			21.Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGOS
			22.Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
			23.Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.
			24.Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			25.Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			26.Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			27.Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			28.Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
			29.En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.

CODIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Licenciatura en Administración Pública, Administración de Negocios o con énfasis en: Banca, Finanzas, Gerencia, Contabilidad; Contaduría.
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.
	Experiencia:	Tres años de experiencia en labores de supervisión de equipos de trabajos relacionadas con la gestión administrativa en los procesos propios de servicio al negocio o de las actividades inherentes al soporte de las Oficinas Comerciales.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en la redacción y elaboración de informes.
	2. Conocimiento sobre regulaciones legales para atender los trámites legales (notariales; penales; judiciales entre otros).
	3. Conocimiento de la Ley General de Control Interno.
	4. Conocimiento de la Ley Contratación Administrativa y su Reglamento.
	5. Conocimiento en el establecimiento de indicadores de seguimiento y medición.
	6. Conocimiento del Reglamento del Sistema de Pagos Electrónicos (SINPE).
	7. Conocimiento de la Norma Complementaria Compensación y Liquidación de Cheques (BCCR).
	8. Conocimiento de la normativa y regulaciones del Ministerio de Hacienda.
*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**	
CODIGO	**REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES**
	1.Conocimiento en el Manual de Políticas Institucionales.
	2.Conocimiento del Manual de Normas y Servicio al Cliente.
	3.Conocimiento del Código de Conducta (Ética) Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
	4.Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.
	5.Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
	6.Conocimiento en la normativa del Banco Central de Costa Rica.
	7.Conocimiento en la Normativa externa relacionada a entes supervisores.
CODIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	Sistema de Presupuesto (SIPRE)
	Sistema T24
	Sistema de Pagos Electrónicos (SINPE)
	Sistema PAS-Ahorros Programados
	Sistemas: SIPO, SBA1, SISCARD, CC01, Conectividad, Cuentas Corrientes, Punto BP, SAGA, V305, Ahorro plazo.
	Sistema BACOSI (Canje)

COMPETENCIAS REQUERIDAS

PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: JEFATURAS SOPORTE			
CÓDIGO	**Cardinales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CÓDIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CÓDIGO	**Del Negocio:**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CÓDIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CÓDIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				

Observaciones:	**La Gerencia Genera aprueba este perfil mediante oficio GGC-10-2021, con fecha 5 de enero del 2021. Referencia DIRCH-1804-2020.**